

Personas usuarias con relación Académica y Administrativa

ERRORES AL MOMENTO DE ACCEDER A LA APLICACIÓN PARA NUEVOS O USUARIOS EXISTENTES:

ERROR 1: NO MATCH

Por motivos de no match con núm. Control/matricula con cuenta institucional, **dichos casos se presentan en ambos dispositivos (Android e iOS).**

10:24



Inicio Sesión



i *Qué hacer si el error continúa*

Contacta con tu universidad y muestra la siguiente información:

iPhone
iOS 26.3.1
APP - v8.0.2
OACD - v1.5.1 / PCD - v3.4.1 / SCD - v5.4.1 /
CCD - v2.5.1 / ACCD - v1.5.1 / UICD - v1.6.1 /
NCD - v1.1.0 / ACD - v2.5.1

[] *Te recomendamos hacer una captura de pantalla.*

Ilustración 1- Error en Dispositivos IOS



 **Qué hacer si no puedo entrar**

Contacta con tu universidad y muestra la siguiente información:

Device: realme, Model: RMX3760
Android 15
APP -V8.0.2 / OACD -V2.4.3 / PCD -V2.11.0 / SCD
-V5.3.0 / CCD -V2.5.0 / ACD -V2.8.0 / UICD -V1.8.2

 *Te recomendamos hacer una captura de pantalla.*

Ilustración 2- Error en dispositivos Android

Si se presenta el siguiente error “Lo sentimos, parece que hubo un error”, que intente nuevamente. Si sigue el error, debera compartir información requerida que se muestra al final del documento.



**Lo sentimos, parece que
hubo un error**

Para intentar solucionarlo, vuelve a
reintentar.

Reintentar



 *Qué hacer si el error continúa*

ERROR 2: SERVICIO CON SANTANDER

Problemas con API de Santander **universia** - keycloak.

9:34 4G

Listo **sso.universia.net**

Español ▾

KEYCLOAK

Lo sentimos...

El usuario con email sharon.sotelo@uaem.edu.mx ya existe. Inicie sesión en la administración de cuentas para vincular la cuenta.

✕ ▾ sso.universia.net

Español ▾



KEYCLOAK

Lo sentimos...

Error no esperado intentado autenticar en el proveedor de identidad

ERROR 3: SERVICIO CON SANTANDER


Otros errores que solo requieren reiniciar o volver a ingresar a la aplicación.






No hemos podido cargar este servicio

Reinténtalo ahora y si sigue fallando, prueba de nuevo más tarde.

Reintentar



 *Qué hacer si el error continúa*



Se ha cerrado tu sesión

Para ofrecerte la máxima seguridad en tu app, tendrás que volver a iniciar sesión.

Cerrar


Reintentar



ⓘ Qué hacer si el error continúa

Contacta con tu universidad y muestra la siguiente información:

```
checkAccessTokenStatus FAILURE
Device: realme, Model: RMX3301
Android 15
App: 8.0.2 (15)
APP -V8.0.2 / OACD -V2.4.3 / PCD -V2.11.0 /
SCD -V5.3.0 / CCD -V2.5.0 / ACD -V2.8.0 / UICD
-V1.8.2
```

 *Te recomendamos hacer una captura de pantalla.*

DATOS NECESARIOS PARA EL SOPORTE

Es requerido compartir la siguiente información al personal de soporte al correo dsi@uaem.mx.

- Pantalla del error ó video
- Datos del dispositivo (Versión Sistema Operativo y Modelo)
- No. Control / Matricula
- Correo institucional con el que intenta ingresar

Para cualquier duda, puedes enviar un correo electrónico a la Dirección de Sistemas de Información. dsi@uaem.mx